



# **Code of Conduct – Etický kodex**

Verze 11.05.2022

## Obsah

<b>1</b>	<b>Walk your talk at EOS – jakým způsobem pracujeme</b>	<b>3</b>
1.1	Hlas ze společnosti	3
1.2	Jak je tento závazek propojen s naší vizí, posláním a principy?	5
1.3	UN Global Compact – přebíráme odpovědnost	7
1.4	Celosvětové fungování a očekávání vedení	7
<b>2</b>	<b>Podnikáme s integritou</b>	<b>8</b>
2.1	Úplatky, korupce a střety zájmů	8
2.2	Praní špinavých peněz	10
2.3	Hospodářská soutěž a antimonopolní pravidla	12
2.4	Podvod	13
<b>3</b>	<b>Zajištění bezpečnosti pro EOS a zainteresované strany</b>	<b>14</b>
3.1	Ochrana osobních údajů	14
3.2	Zabezpečení informací	16
3.3	Veřejné záležitosti a spolupráce se státními orgány	17
3.4	Komunikace jménem společnosti EOS	19
<b>4</b>	<b>Společenská odpovědnost Skupiny EOS – jsme součástí společnosti</b>	<b>20</b>
4.1	Práce a pracovní prostředí	21
4.2	Životní prostředí	23
4.3	Lidská práva	24
<b>5</b>	<b>O tomto Etickém kodexu</b>	<b>25</b>
5.1	V čem je tento Etický kodex vyjíměčný?	25
5.2	Proč byste měli pravidelně kontrolovat Etický kodex?	26
5.3	Porušení zákona, upozornění na jeho porušení (whistleblowing) a vyšetřování	26

## 1 Walk your talk at EOS – jakým způsobem pracujeme

### 1.1 Hlas ze společnosti

#### Názor vedení: CEO

Vážení kolegové,

náš svět se v poslední době zásadně mění: globalizace a digitalizace nám umožňují spojit se s celosvětovým trhem a obchodovat s partnery téměř v reálném čase. Pro nové příležitosti často stačí jen natáhnout ruku.

Nové příležitosti však s sebou přináší i nejistoty. Někdy nemáme proctor na budování dlouhodobých vztahů. Čas je neúprosný a my se musíme rychle rozhodovat. V těchto nových podmínkách je o to důležitější mít silné morální vodítko, které nás provede tímto světem. Dovolte mi citovat úspěšnou podnikatelku a slavnou moderátorku televizní talkshow Oprah Winfrey:

“Čestné jednání znamená udělat správnou věc s vědomím, že nikdo nebude vědět o tom, zda jste ji udělal, či nikoli.”

Souhlasím s ní. Abychom zajistili prosperující a zároveň bezpečné prostředí pro život, musíme se v podnikání chovat eticky. Jinak budeme zranitelní. To je důvod, proč společnost EOS definovala ve svém Etickém kodexu, který se chystáte číst, morální standardy. Věříme, že je správné je dodržovat o totéž žádáme všechny naše partnery, klienty a zaměstnance. Chceme podnikat způsobem, který přinese lidem prospěch nyní i v budoucnu.



Souhlasíte?

Marwin Ramcke

## Názor vedoucího oddělení Compliance: CCO

Pro mě je soulad slov a činů nezbytným předpokladem osobní integrity. Chci si stát za tím, co slíbím, a chci, aby na mne bylo spolehnutí. Je to jediný způsob, jak se k sobě jako kolegové můžeme chovat férově a s respektem. Ve světě, který je čím dál povrchnější a hektičtější, jsou pro mne lidské hodnoty obzvláště důležité. Projev integrity zahrnuje také ochranu lidských práv a prosazování sociálních hodnot. Toto pro mne nejsou jen prázdná slova, nýbrž základ, na němž drží společnost pohromadě. Není to důležité jen ve „velké politice“, ale hlavně a především v osobní sféře každého z nás.

Integrita pro mne rovněž znamená spolehlivost a důvěru, jak v osobním, tak profesním životě.

Chci, aby se moji kolegové a klienti mohli spolehnout, že děláme vše tak, abychom byli spolehlivým partnerem.

Ve světoznámém románu Buddenbrookovi, vydaném v roce 1901, dal Thomas Mann do úst patriarchy a obchodníka Johanna Buddenbrooka tato slova:



„S radostí podnikajte přes den, ale jen tak, aby vám to dopřálo klidný spánek v noci.“

Tento výrok přesně vystihuje, co pro mne znamená integrita. A to se všim všudy: budme lidští za všech okolností, i s nedostatky, které máme. Chyby nevyjímaje. Nikdo nechybuje schválně, ale umět si přiznat chybu, i když to bolí, je důležité.

Jestliže budeme v EOS dělat svou práci tak, jak popisuje pan Buddenbrook, a zároveň se k sobě chovat férově, můžeme si být jisti, že děláme správnou věc.

Kirsten Pedd

## 1.2 Jak je tento závazek propojen s naší vizí, posláním a principy?

V EOS usilujeme o svět bez dluhů (což je naším posláním), když dáváme našim dlužníkům férovou šanci, aby splatili své dluhy. Díky tomu, že investujeme do nejlepších lidí a technologií, můžeme našim klientům a dlužníkům nabídnout snadno využitelné a bezchybné služby. Tento přístup odráží naše vize: jsme globálním finančním investorem poháněným vpřed technologiemi, se silným podnikatelským duchem.

„For a debt-free world“ vyjadřuje smysl naší každodenní práce a naše sebehodnocení, stejně jako naši snahu vědomě dostát naší společenské odpovědnosti a jednat přiměřeně a se zdravým smyslem pro přiměřenost.

Tento závazek, který jsme si dobrovolně stanovili, nás odlišuje od konkurence, a to díky přidané hodnotě, kterou dodává našim službám. Zároveň ji přináší našim klientům, dlužníkům, ekonomice, nám samotným a potažmo celé společnosti.

Nabízíme vyvážená řešení, jež jsou ekonomicky životaschopná pro všechny zúčastněné. Řešení, která umožňují dlužníkům férovou šanci vyrovnat své dluhy. Z tohoto důvodu uplatňujeme individuální procesy vymáhání a nabízíme čestné a reálné způsoby vedoucí k životu bez dluhů; zvažujeme platební schopnosti jednotlivců a ekonomické dopady na dlužníka, abychom jim od dluhu pomohli.

Rozumí se samo sebou, že s dlužníky jednáme s respektem, citlivě a s taktem, přičemž jsme si vědomi vlastní odpovědnosti. To vše je pro nás v EOS důležité a očekává se to od každého z nás. Vždy komunikujeme z pozice sobě rovných; i v sebeobtěžnějším hovoru zůstáváme objektivní.

Rovněž působíme v inkasních asociacích, kde pomáháme formovat legislativní a etický rámec v našem oboru podnikání.

Ve snaze naplnit uvedená předsevzetí v našich společnostech probíhá řada nejrůznějších iniciativ.

Příkladem takové iniciativy je nadace *finlit*, která pomáhá rozbít tabu kolem peněz a dluhů, zlepšit finanční gramotnost a čelit nadměrnému zadlužování. Jako jedna z největších inkasních společností na světě, která má dluhovou problematiku v malíčku, můžeme potenciální dlužníky podchytit dříve, než je příliš pozdě. Prostřednictvím nadace *finlit* společnosti dáváme něco navíc, když zvyšujeme povědomí o tom, jak zvládat své peníze, a to již od útlého věku, aby se předcházelo předluženosti již na samém počátku.

Při dosahování našich cílů nás provází 7 principů:



## WALK YOUR TALK (DĚLÁME, CO ŘÍKÁME)

řídíme se vzory chování, k nimž jsme se zavázali, a od ostatních očekáváme podobný postup



## TRUST (DŮVĚŘUJEME SI)

vztahy s našimi zaměstnanci a externími partnery jsou postaveny na důvěře



## STRIVE FOR EXCELLENCE (USILUJEME O DOKONALOST)

vždy usilujeme o co nejlepší řešení



## EMBRACE CHANGE (PŘIJÍMÁME ZMĚNY)

změnu vnímáme jako příležitost pro osobní a obchodní růst



## BE COURAGEOUS (JSME ODVÁŽNÍ)

ke konfliktům se stavíme otevřeně a poukazujeme na problémy



## LOVE TO LEARN (RÁDI SE UČÍME)

učíme se z vlastních chyb a trvale se zlepšujeme



## SHARE YOUR KNOWLEDGE (SDÍLÍME SVÉ ZNALOSTI)

spolupracujeme napříč regiony a navzájem se ovlivňujeme

Tyto principy (heartbeats) jsou rovněž vyjádřeny v obsahu tohoto Etického kodexu, který slouží jako celoskupinový předobraz toho, jak jednat v souladu se zákonem a s našimi etickými standardy a hodnotami.

Rozhodující pro úspěch našeho směřování je řídit se našimi principy EOS (heartbeats) a naším Etickým kodexem. Na tom závisí také naplnění našich vysokých standardů a cílů, pokud jde o udržitelné podnikání, sociální odpovědnost a integritu jako takovou.

### 1.3 UN Global Compact – přebíráme odpovědnost

EOS je signatářem UN Global Compact (UNGC), organizace do níž se firmy zapojují, aby chránily a zajistily univerzální principy týkající se lidských práv, práce, životního prostředí a boje proti korupci.

V tuto chvíli náš Kodex volně odráží 10 principů UNGC.

Pravidlo 1: Firmy by měly podporovat a respektovat ochranu mezinárodně proklamovaných lidských práv; a

Pravidlo 2: zajistit, aby se nepodílely na jejich porušování.

#### **Obsaženo v kapitole: Lidská práva**

Pravidlo 3: Firmy by měly podporovat svobodu shromažďování a fakticky uznávat právo na kolektivní vyjednávání;

Pravidlo 4: odstranění všech forem nucené a nedobrovolné práce;

Pravidlo 5: faktické zrušení dětské práce;

Pravidlo 6: odstranění diskriminace v zaměstnání a povolání.

#### **Obsaženo v kapitole: Práce a pracovní prostředí**

Pravidlo 7: Firmy by měly podporovat preventivní přístup v oblasti ochrany životního prostředí;

Pravidlo 8: iniciovat větší odpovědnost za životní prostředí;

Pravidlo 9: podporovat rozvoj a šíření technologií šetrných k životnímu prostředí.

#### **Obsaženo v kapitole: Životní prostředí**

Pravidlo 10: Firmy by měly působit proti korupci ve všech jejích podobách včetně vydírání a úplatkářství.

#### **Obsaženo v kapitole: Úplatky, korupce a střety zájmů**

### 1.4 Celosvětové fungování a očekávání vedení

Všichni zaměstnanci EOS musí s Etickým kodexem souhlasit. Očekáváme, že všichni zaměstnanci, management a členové výkonné rady budou mít obecné povědomí o jeho obsahu a budou se jím řídit podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

Mimoto EOS pravidelně kontroluje trvalé dodržování Kodexu prostřednictvím speciálních celosvětových online výukových lekcí (jakési "výukové svačinky" zaměřující se na hlavní témata a/nebo poslední změny).

EOS očekává, že zejména všichni vedoucí pracovníci si osvojí Etický kodex z pozice své manažerské odpovědnosti a zároveň budou zvyšovat povědomí o daných tématech mezi svými kolegy a ve svých týmech.

## **2 Podnikáme s integritou**

### **2.1 Úplatky, korupce a střety zájmů**

Úplatky, korupce a střety zájmů zahrnují všechny situace, kdy se někdo pokouší někoho nadměru ovlivnit nebo je nepřiměřeně ovlivněn s cílem buď poskytnout nebo získat nepřiměřenou či dokonce nezákonnou výhodu pro sebe nebo někoho jiného. Pokaždé to však vyústí v problematickou situaci, kdy se rozhodnutí nezakládají na objektivních důvodech nebo nejsou přijímána jménem dotyčné strany.



Netolerujeme jakékoli kroky, které by vedly k poskytnutí či získání přílišných výhod v náš prospěch nebo v prospěch společnosti výměnou něco za něco. Obchody uzavíráme vždy s maximální opatrností, aby nevznikly obavy týkající se úplatkářství, korupce nebo střetu zájmů, přičemž tento svůj postoj vyjadřujeme jasně jak ve společnosti, tak v kontaktu s obchodními partnery.

## CO DĚLAT?

- Nejprve si vždy položte otázku: Může být tento dárek/benefit vnímán jako vhodný? Je tento dar poskytnut pouze proto, že druhá strana doufá, že ovlivní moje rozhodnutí nyní nebo v budoucnu? Snažím se ovlivnit něčí rozhodnutí? Věnoval bych takovýto dárek nebo poskytl takovouto výhodu ve stejné situaci? V případě pochybností, je nejlepší si promluvit s příslušným specialistou na compliance.
- Vyvarujte se situacím, kdy by někdo mohl zpochybnit váš úsudek, vaši objektivitu nebo vaši loajalitu vůči společnosti EOS. Kdykoli se vy a vaši blízcí rodinní příslušníci nebo přátelé dostanete do situace související s obchodní aktivitou, měli byste danou situaci otevřeně probrat se svým nadřízeným, a pokud je to možné, předat případ někomu nezúčastněnému, kdo není ve střetu zájmů (zříci se jakéhokoli zapojení).
- Pokud se domníváte, že jste v situaci, kdy je skutečně ohrožena vaše bezpečnost nebo jiná osoba, můžete zvážit provedení platby nebo vyhovění vznesenému požadavku. Na tuto situaci byste každopádně měli bezprostředně upozornit příslušného specialistu na compliance a rovněž zvážit nahlášení příslušným státním orgánům (např. policii).

## CO NEDĚLAT

- Nedělejte obchody, jež mohou jakkoli souviset s činností, kterou vykonáváte pro EOS, mimo svoji práci (ať už finanční obchodování nebo přímou konkurenční činnost). Pokud máte pochybnosti nebo podezření na kolizi s vaší pracovní smlouvou, měli byste všechny své vedlejší úvazky/druhé zaměstnání projednat a schválit s vedoucím svého oddělení a HR.
- Přímo i nepřímo se nezapojte do obchodních vztahů se společností EOS, např. neúčastněte se veřejných či neveřejných aukcí, kde EOS figuruje jako prodejce pohledávek, zástav nebo nemovitostí.
- Neposkytujte žádné dary ani výhody svým zaměstnancům nebo obchodním partnerům, aniž byste se ujistili, že neporušují místní zákony a naše skupinové a firemní směrnice, a že daně jsou náležitě vypořádány. V každém případě by dary/posvánky/výhody neměly být nikdy využity k ovlivňování rozhodnutí a zároveň musí být přiměřené pro danou situaci.
- Nezaměstnávejte ani nepovyšujte někoho, s kým jste spřízněni nebo kdo je blízký přítel, aniž byste se poradili s vaším nadřízeným a někým z oddělení HR. Pokud jde o manažerskou či vyšší pozici, měli byste do rozhodování zapojit také člena představenstva EOS a HR a před náborem nebo povýšením takové osoby získat jejich souhlas (což platí pro každý takovýto kariérní krok).

- Neposkytujte obchodním partnerům žádné výhody za účelem získání obchodu/smlouvy (např. úplatky, „všimné“, provize).

## UKAZATELE RIZIK

- Při podnikání v zemích, které mají neblahou pověst kvůli úplatkářství a korupci (např. podle indexu vnímání korupce Transparency International - TI CPI), a zejména při obchodování s úřady nebo společnostmi veřejného sektoru, je třeba postupovat obzvláště opatrně.
- Neobvykle vysoké poplatky, provize nebo dary/drahá zábava a pohostinnost.
- Žádosti o platby v hotovosti nebo platby společnostem třetích stran nebo do zámořských destinací.
- Business Obchodní partneři, kteří odmítají podepsat smluvní ustanovení o dodržování předpisů, kteří se zdají být nedostatečně personálně/technicky vybaveni k poskytování požadovaných služeb nebo kteří požadují vedlejší dopisy/ústní dohody, jež obcházejí původní smlouvu.
- Potenciální obchodní partneři, kteří žádají o laskavost.
- Služby nebo ujednání, které váš protějšek nechce dokumentovat, a pozvání na jednání beze svědků, např. obcházení principu čtyř očí (pravidlo dvou osob).

## 2.2 Praní špinavých peněz

Praní špinavých peněz je utajování skutečného původu nezákonně získaných příjmů za účelem jejich zapojení do legální ekonomiky a finančního oběhu. K identifikaci těchto transakcí ukládají všechny zákony o prání špinavých peněz povinnost náležitě péče.

Tato problematika úzce souvisí také s předcházením financování terorismu, což znamená poskytování a shromažďování finančních zdrojů pro teroristické činnosti. Tyto prostředky nemusí nutně pocházet z trestných činů.

Společnost EOS vyžaduje, aby všichni její manažeři a zaměstnanci měli na paměti zákonné požadavky a rozpoznali kritické situace v oblasti, za kterou zodpovídají. Všechna oddělení, která přijímají a provádějí platby, získávají nové klienty a vybírají partnery/dodavatele, by si měla být obzvláště vědoma těchto typů rizik a jejich ukazatelů.

## CO DĚLAT

- Kdykoli přijímáte hotovost nebo převody peněz, musíte zvážit příslušné hraniční hodnoty a identifikační požadavky vycházející z místní legislativy. V takových případech je nezbytné shromáždit všechny údaje požadované zákonem (např. celé jméno, adresu, státní příslušnost, kopie dokladu totožnosti) a zajistit, aby tyto údaje byly z/dokumentovány v souladu se zákonnou dobou pro uchovávání.

- Klienti, investiční partneři, důležití dodavatelé/poskytovatelé služeb, prodejci nesplacených úvěrů, kupující atd. musí být vždy prověřeni v souladu s příslušnou legislativou proti praní špinavých peněz a celkově s ohledem na jejich pověst. Společnost EOS se zavazuje provádět obchodní aktivity s renomovanými partnery.
- Jakmile existuje podezření, že jde o praní špinavých peněz, je třeba neprodleně konzultovat příslušného pracovníka/specialistu na problematiku špinavých peněz.
- V případě neobvyklých transakcí či pokud máte v úmyslu začít obchodovat se společnostmi z vysoce rizikových zemí, se ujistěte, že dodržíte příslušné místní zákony a proveďte další nezbytné kroky v procesu náležité péče/poznej svého zákazníka.

### CO NEDĚLAT

- Nevybírejte si klienty, investiční partnery, klíčové dodavatele/poskytovatele služeb, prodejce nesplacených úvěrů, kupce atd., jež provází pověst potenciálně neetického, nebo dokonce kriminálního chování.
- Pokud jde o obchodní partnery, nepřijímejte žádné platby od třetích stran, pokud nejsou založeny na smluvních ujednáních uzavřených s těmito stranami.
- Nepřijímejte platby v hotovosti v neobvyklých situacích (např. zejména ve spolupráci s dodavateli, partnery nebo v případě vysokých částek).
- Nezapojujte se do obchodování se společnostmi ze seznamů zakázaných zemí.

### UKAZATELE RIZIKA

- Žádosti o přijetí plateb v hotovosti nebo o platby v hotovosti v případech, kdy je bezhotovostní/bankovní převod běžnější a pohodlnější.
- Žádosti o přijetí nebo provedení plateb třetím stranám/neobvyklé úkony (nejsou součástí smlouvy/ obchodní činnosti/právního základu).
- Příjem plateb třetích stran a odmítnutí zveřejnit vztah ke skutečnému smluvnímu partnerovi.
- Žádosti o platby do zámořských lokalit/vysoce rizikových zemí (např. známých pro teroristické aktivity).
- Platba neodpovídá možnostem příjmu a majetku dlužníka.
- Jde o politicky exponovanou osobu (PEP).

## 2.3 Hospodářská soutěž a antimonopolní pravidla

Porušování konkurenceschopnosti a antimonopolních pravidel jsou praktiky, při kterých společnosti uzavírají vzájemné dohody nebo si vyměňují informace na úkor zdravé soutěže a ekonomiky jako takové. V zásadě je třeba se vyhnout každé dohodě omezující soutěž, bez ohledu na to, zda byla dohodnuta písemně, ústně nebo dokonce nevysloveným souhlasem. Nejzávažnějším porušením jsou cenové dohody a rozdělování trhů. Ujednání o výběrových řízeních, výměna citlivých informací týkajících se hospodářské soutěže nebo zneužívání postavení na trhu však rovněž porušují zákon. I když jde o pouhá podezření na takováto ujednání, antimonopolní úřady mohou zahájit zdlouhavá vyšetřování, a pokud se toto prokáže, mohou uvalit přísné firemní pokuty, pokuty jednotlivcům a/nebo zahájit trestní stíhání. Jednání o formách spolupráce, jakými jsou společné investice a/nebo zprostředkování transakčních služeb či jiné obchodní příležitosti, je samozřejmě povoleno, nicméně za předpokladu, že je vyloučeno obcházení hospodářské soutěže.

EOS proto vyžaduje, aby všichni jeho manažeři a zaměstnanci vždy kriticky prověřovali všechny kontakty s konkurencí

### CO DĚLAT

- Při plánování společné investice s konkurentem/partnerem se ujistěte, že cílem ani jejím účinkem není bránit, omezovat nebo narušovat hospodářskou soutěž a že o tom bude prodávající/klient informován.
- Pokud jste pozváni na schůzku s konkurencí, vždy se zeptejte sami sebe na důvod pozvání. Pokud se zdá, že tyto důvody nejsou v souladu s právními předpisy o hospodářské soutěži a antimonopolním zákonem, obraťte se na své oddělení compliance nebo právní oddělení (stejně jako v jakémkoli jiném případě nejistoty).
- Pokud na schůzce (AIA) konkurent začne probírat záležitosti, které jsou v rozporu se zákony o hospodářské soutěži a antimonopolními zákony, vzneste námitku a dejte tak jasný signál, že EOS nemá naprosto žádný zájem účastnit se podobných ujednání. Nechte dát tento svůj postoj do zápisu ze schůzky (pokud existuje). Pokud konkurent neustane v tomto jednání, opusťte schůzku.
- Při debatách s konkurenty o aktuální situaci na trhu se ujistěte, že se diskuse týká pouze obecných, veřejně přístupných, nikoli interních aspektů.
- Veškeré dotazy antimonopolních úřadů nebo orgánů pro hospodářskou soutěž musí být zaslány antimonopolnímu úředníkovi skupiny Otto Group, a to v souladu s antimonopolními směrnici skupiny Otto Group.

### CO NEDĚLAT

- S konkurenty nesjednávávejte dohody ani si nevyměňujte informace o cenách, cenových parametrech, maržích, nákladech, prodeji, strategických informacích a dalších podmínkách, s výjimkou případů, kdy se účastníte legitimních jednání s konkurenty a dalšími účastníky na trhu.

- Nealokujte/nerozděľujte trhy, technický rozvoj ani investice, s výjimkou případů, kdy se účastníte legitimních jednání s konkurenty a dalšími účastníky na trhu.
- Při účasti na setkáních (AIA) nemluvte o citlivých tématech, jež jsou zmíněna výše.
- Nezapojte se do praktik, které zneužívají dominantního postavení na trhu tím, že brání konkurentům v efektivní soutěži nebo je vytlačují z trhu (např. účtováním nepřiměřeně vysokých, monopolních cen, vynucováním nemorálních podmínek u partnerů apod.).
- Pokud se účastníte srovnávacích průzkumů, neprozrazujte žádné informace o společnosti nebo jejích strategiích.

### UKAZATELE RIZIK

- Účast na schůzích AIA.
- Konkurence hodlá probírat vnitřní záležitosti (např. týkající se cen).
- Konkurence požaduje schůzku jeden na jednoho a/nebo předem neobjasní důvod setkání.
- Někdo navrhne společný postup proti slabšímu konkurentovi.

## 2.4 Podvod

Podvod znamená vytváření falešných skutečností nebo zatajování pravdivých skutečností, tj. klamání někoho jiného s úmyslem obohatit se na náklady druhé strany. V případě podvodu se rozlišuje mezi případy externími a interními. V externích případech se třetí strany mimo společnost EOS pokoušejí společnost podvést. V interních případech mohou zaměstnanci EOS padnout do pasti a z různých důvodů se pokusit podvést společnost EOS, její klienty nebo dlužníky.

Všichni manažeři a zaměstnanci si musí být vědomi, že interní podvody nebudou tolerovány a ve všech případech bude podáno trestní oznámení. Všichni ve společnosti EOS by měli být navíc obezřetní vůči externím podvodům. Externí podvody budou hlášeny policii.

Předpokládáme, že kdokoli v EOS, kdo má podezření na spáchání podvodu, vyhledá pomoc nebo upozorní odpovědné osoby či oddělení na tuto situaci. Společnost EOS očekává, že všichni manažeři a všechna oddělení budou přistupovat k možným obviněním důvěrně a citlivě. V rámci společnosti je svěřit odpovědným místům, která mohou daný problem řešit rychle a sjednat nápravu.

### CODĚLAT

- Při podezření na nekalé praktiky osob uvnitř či mimo EOS vždy vyhledejte pomoc.
- Dávejte pozor na krádež identity či utajení při kontaktu s externími stranami (např. osobami, které předstírají, že pracují pro klienta nebo se pokoušejí vydávat za někoho ze společnosti EOS).

- Vždy dodržujte stanovené procesy (např. princip čtyř očí/princip dvojité kontroly).

## CO NEDĚLAT

- Nedopouštějte se nepoctivého nebo podvodného jednání jakéhokoli druhu, zejména pokud se to týká peněz, majetku nebo služeb společnosti EOS, klientů EOS, dlužníků EOS nebo partnerů EOS.
- Nereagujte na žádosti jiných osob, pokud se vám zdají být nesmyslné, nepoctivé nebo jinak podivné. Poznamenejte si je a předejte tyto informace svému nadřízenému; jasně uveďte své znepokojení či podezření.
- Nikdy neobcházejte zavedené interní procesy (např. princip čtyř očí během všech peněžních operací, udělení přístupu do prostor nebo k softwaru, poskytování důvěrných informací atd.). Podvody se většinou dějí v momentě, kdy přestaneme být ostražití.
- Nezveřejňujte (citlivé) informace neznámým osobám, i když se zdají být důvěryhodné, nebo se zdá, že pracují pro důvěryhodnou společnost.

## UKAZATELE RIZIKA

U externího podvodu:

- Emaily/telefonáty s urgentními žádostmi na převod peněz a obcházení standardních procesů.

U interního podvodu:

- Kolegové nechtějí sdílet svou práci, předávat pracovní zátěž spolupracovníkům nebo dokonce jet na dovolenou.
- Kolegové, kteří chtějí, abyste skrýval, pozměňoval, falšoval či vynechával informace.
- Kolegové vykazují náhlou změnu životního stylu.

## 3 Zajištění bezpečnosti pro EOS a zainteresované strany

### 3.1 Ochrana osobních údajů

Osobními údaji v rámci EOS se rozumí všechny údaje, které se vztahují k fyzické osobě a umožňují její identifikaci nebo poskytují další informace, např. celé jméno, soukromou adresu, telefonní číslo, e-mail, datum narození, bankovní údaje, finanční informace, výši platu, hodnocení, identifikační nebo personální čísla atd. Všechny s námi spolupracující strany musí mít jistotu, že zpracováváme veškeré osobní údaje s náležitou péčí a v souladu se zákony o ochraně osobních údajů. Zpracování

osobních údajů zahrnuje všechny činnosti s tím související: jejich shromažďování, skladování, přenos, použití atd.

Abychom zajistili ochranu osobních údajů všech zúčastněných stran, očekáváme, že všichni zaměstnanci EOS a naši obchodní partneři budou velmi opatrní při zacházení s jakýmkoliv údaji a zejména těmi osobními. V případě jakékoli nejistoty ohledně správného zacházení s osobními údaji se obraťte na osobu zodpovědnou za ochranu osobních údajů.

## CO DĚLAT

- Vždy se nejprve zeptejte sami sebe: jsou data, s nimiž pracuji, data identifikované nebo identifikovatelné osoby? Pokud ano, buďte velmi opatrní, jak tato data zpracovat; zpracovávejte je pouze v souladu s příslušnou dokumentací. Pokud nejde o osobní údaje, měli byste zvážit, zda se nejedná o důvěrné informace z obchodního hlediska, a tudíž s nimi zacházejte stejně opatrně.
- I přes existující obtíže s ochranou osobních údajů však i nadále zvažujte inovace, příležitosti či nápady, které by prospěly společnosti EOS a našim klientům. Vždy o nich diskutujte se svým manažerem a interními odborníky na ochranu osobních údajů, kteří vám mohou pomoci najít patřičná řešení.
- Uvědomte si, že veškeré zpracování osobních údajů by mělo být prováděno pouze v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů. To znamená, že kdykoli plánujete zavést nové kroky, nebo změnit stávající, využívat nový software, shromažďovat nové údaje atd. je třeba zapojit specialistu na ochranu osobních údajů. A to podle interních předpisů tak, aby mohl posoudit soulad se zákony o ochraně osobních údajů.
- Údaje shromažďujte a zpracovávejte pouze v rozsahu odpovídajícímu danému účelu a v souladu s platnými právními předpisy pro zpracování.
- Povolte kolegům přístup pouze k nejnutnějším osobním údajům v režimu/rozsahu „je potřeba vědět“.
- Kdykoli je to možné, anonymizujte a pseudonymizujte osobní údaje, s nimiž pracujete.
- Dodržujte a zajistěte příslušnou lhůtu k uchování a mazání údajů.
- Vždy se předem ujistěte, že máte povolení předávat osobní údaje jiné straně.

## CO NEDĚLAT

- Nenechávejte si údaje po vypršení zákonné lhůty k jejich odstranění.
- Nezpracovávejte ani nepředávejte osobní údaje bez právního základu nebo nestandardizovaným způsobem.
- Nikdy nezacházejte s osobními údaji neopatrným způsobem.

- Vyvarujte se používání vyhledávačů, které ukládají naši IP adresu (např. Google nebo Yahoo) ve spojení s vyhledáváním osob (pokud je jejich použití zákonem povoleno, používejte služby bez protokolování IP adres, jako je např. [www.startpage.com](http://www.startpage.com)).

## UKAZATELE RIZIKA

- Zpracovávání údajů identifikované nebo identifikovatelné osoby.
- Zavedení nového nebo změna stávajícího softwaru či procesů.
- Spolupráce s poskytovateli služeb (např. outsourcing).
- Požadavky třetích stran na jméno, adresu, dluh, věk, číslo bankovního účtu, fotografie, kopie osobních dokladů atd.

## 3.2 Zabezpečení informací

Oblast zabezpečení informací nezahrnuje pouze to, co souvisí s rizikem informačních technologií, ale zaměřuje se také na ochranu dokumentů, dat a způsob, jak zajišťujeme jejich utajení. Jako pro finančního investora s vysokou úrovní digitalizace, který pracuje především s daty, je pro nás jejich ochrana klíčová; to vyžaduje dodržování přísných standardů ochrany. Data jsou našim největším aktivem a ochrana citlivých dat všeho druhu je základem našeho úspěchu.

V zájmu ochrany údajů je naprosto nezbytné, abychom s daty našich klientů, dlužníků a našimi vlastními údaji zacházeli opatrně a svědomitě.

## CODĚLAT

- Vždy měňte běžná/výchozí hesla.
- Při práci ve veřejných prostorech buďte opatrní. Pokud používáte notebook na veřejnosti, využijte privátní filtr na ochranu soukromí.
- Ztrátu dat (i když pouze předpokládanou) a podezřelé aktivity okamžitě nahlase svému specialistovi na informační bezpečnost.
- Pokud odcházíte od počítače, zamykejte jej („tlačítko Windows“ + „L“), a to i v případě krátké nepřítomnosti.
- Dokumenty s důvěrným obsahem musí být náležitě uchovávány a zlikvidovány (např. skartovačka/uzamykatelný koš).
- Buďte velmi opatrní před otevřením příloh nebo odkazů (které mohou vypadat jako přílohy/soubory) od neznámých zdrojů. V případě pochybností se před jejich otevřením obraťte na místního specialistu informační bezpečnosti.



## CO NEDĚLAT

- Nedávejte svá uživatelská jména a hesla jiné osobě, a to ani v rámci společnosti. Uživatelská jména a hesla by měla být soukromá. Funkční (neosobní) uživatelé jsou přijatelní pouze za velmi specifických podmínek a v prostředí s nízkým rizikem.
- Bez dohody o zachování mlčenlivosti nebo doložky důvěrnosti ve smlouvách neposkytujte organizační schémata či jiné informace o společnosti třetím osobám mimo společnost. Tyto informace mohou být často využity ve složitých podvodných schématech a phishingových telefonátech/emailech.
- Nenechávejte bez dozoru dokumenty, mobilní zařízení (notebooky, mobilní telefony) nebo odstranitelná úložná zařízení (CD, USB flash disky, externí pevné disky).
- Nesdílejte interní informace na internetu/sociálních médiích, pokud to není přímo náplní vaší práce (např. jako zaměstnanec nebo se souhlasem vašeho marketingového oddělení).

## UKAZATELE RIZIKA

- Nakládání s důvěrnými informacemi/přístup k softwaru s citlivými informacemi.
- Práce ve veřejných prostorech/mimo kancelář (práce na cestách/práce z domova).
- Emaily/telefonáty/dopisy atd. od neznámých zdrojů.

## 3.3 Veřejné záležitosti a spolupráce se státními orgány

Politici a veřejnost oprávněně očekávají, že firmy budou přispívat svými odbornými znalostmi do aktuálních politických a společenských debat. Jako pro jednoho z předních investorů v oblasti odkupů pohledávek, odborníka na zpracování pohledávek a zejména jako člena skupiny Otto, je toto pro nás součástí korporátní filozofie společnosti EOS. Ať působíme kdekoli, usilujeme o regulaci trhu tak, aby byly jasně garantovány standardy kvality. Tam, kde byly tyto standardy v rámci našeho oboru již zákonem stanoveny, je výslovně podporujeme a pomáháme je dále rozvíjet. Jsme styčným bodem pro politiky a spolupracujeme s organizacemi a sdruženími na ochranu spotřebitele. Naše mnohaleté zkušenosti z oboru správy pohledávek dáváme k dispozici během jednání, konzultací a v odborných diskuzích – vždy transparentně a nezaujatě.

Abychom zlepšili pověst sektoru vymáhání pohledávek, spolupracujeme s příslušnými asociacemi (např. Federací evropských národních asociací pro vymáhání pohledávek) na zprostředkování realistické představy o vymáhání pohledávek: spravedlivé, přátelské a transparentní.

Současně může být EOS cílem jak oficiálních žádostí, tak i jiných forem opatření ze strany státních orgánů v době, kdy existuje pochybnost, že naše činnost může být nějakým způsobem problematická. Jsme vždy připraveni s úřady spolupracovat dle zákonných oprávnění a současně jsme zavázáni chránit naše klienty v zákonem požadovaném rozsahu.

## CO DĚLAT

### Veřejné záležitosti

- Kde je to možné, jsou společnosti EOS členy příslušných národních asociací inkasních agentur a podílí se na jejich činnosti.

### Spolupráce s úřady

- Pokud podá formální žádost úřad (vládní úřad, policie, státní zástupce), který s námi nespolupracuje na každodenní bázi, vždy se obraťte na své právní oddělení nebo vedení.
- Pokud dojde k vyšetřování/prohlídce, vždy se v této věci řiďte místními směrnicemi, obecně však platí:
  - Požádejte je o předložení dokumentu opravňujícímu k prohlídce a informujte vaše vedení/právní oddělení.
  - Vezměte dotyčné osoby do kanceláře/zasedací místnosti a zůstaňte s nimi, dokud nebude přítomen určený zástupce společnosti (jednatel/advokát).
  - Zůstaňte klidní a uctiví.
  - Spolupracujte v předepsaném rozsahu.

## CO NEDĚLAT

### Veřejné záležitosti

V situacích, kdy nebyl stanoven žádný oficiální postoj EOS a jste jednoznačně identifikovatelní jako zaměstnanci EOS:

- Nepřijímejte stranicko-politické postoje a nedělejte žádná odpovídající prohlášení.
- Nevymezujte se a nestavte se proti žádné straně či stranicko-politické pozici.
- Výše uvedené neplatí v případech, že jednáte jako soukromá osoba.

### Spolupráce s úřady

- Nebraňte žádným vyšetřováním ze strany úřadů, jestliže odpovídají rozsahu jejich povolení k prohlídce. Pokud se zdá, že svá oprávnění překračují, informujte je odpovídajícím způsobem a požádejte je, aby písemně potvrdili vaši námitku proti jejich postupu.
- Na žádost o informace ze strany úřadu neposkytujte nepřesné nebo rozporuplné informace.

## UKAZATELE RIZIKA

Veřejné záležitosti

- Práce v prostředí s vysoce regulovanou legislativou.
- Příliš autoritativní a/nebo byrokratický dohlížecí orgán.

Spolupráce s úřady

- Úřady pravidelně vyšetřují/útočí na konkurenty.

## 3.4 Komunikace jménem společnosti EOS

Vše, co kdokoli z nás říká nebo dělá jménem společnosti nebo z její pozice, EOS jako společnost ovlivňuje. A přirozeně to zpětně dopadá na naše klienty, partnery, dlužníky a každého, kdo s námi spolupracuje. Snažíme se proto být velmi důslední v tom, co může někdo říci jménem společnosti EOS a za jakých okolností. Ano, chceme být slyšet a jsme transparentní, to však neznamená, že kdokoli může být oficiálním poslem svých osobních postojů ve spojení s EOS. Chceme mluvit jedním zřetelným hlasem, alespoň pokud jde o témata, na nichž nám nejvíce záleží.

## CO DĚLAT

- V situacích, kdy jste jasně viděni a vnímáni jako zaměstnanci společnosti EOS, vyjadřujte pouze předem schválená sdělení, nebo se zdvořile zdržte odpovídat na dotazy jménem společnosti EOS. Pokud byste chtěli vyjádřit svůj osobní názor a jste si jisti, že to není v rozporu se zájmy společnosti EOS, jasně uveďte, že odpovídáte pouze jako soukromá osoba.
  - Při diskuzích na sociálních sítích týkajících se našeho podnikání dejte jasně najevo, že pracujete pro společnost EOS a že uvádíte svůj osobní názor, nikoli názor společnosti EOS.
  - Pokud si nejste jisti, jak komunikovat jménem společnosti EOS, obraťte se na oddělení korporátní komunikace/marketingu.
  - Kdykoli jste pozváni na přednášku nebo přednesení projevu za společnost EOS, vždy si vyžádejte povolení svého manažera (schválení pro danou online platformu/událost). V případě nejistoty se také můžete obrátit na oddělení pro korporátní komunikaci/marketing
- Vždy používejte profesionálně shromážděné informace a dokumenty s firemním designem.

## CO NEDĚLAT

- Obecně nekomunikujte s médii/tiskem/novináři, pokud k tomu nejste výslovně zmocněni svým vedením, nebo oddělením pro korporátní komunikaci/marketing. Raději je zdvořile informujte, že máme oddělení, na které mohou směřovat veškeré dotazy.

#### **UKAZATELE RIZIKA**

- Poskytování rozhovorů o společnosti EOS/ vymáhání pohledávek / odkupu pohledávek.
  - Přednášení projevů či dávání přednášek ve spojitosti s vaší pozicí v EOS.
  - Publikování článků nebo dokumentů obsahujících informace o EOS.
- Přítomnost na sociálních médiích jako zaměstnanec EOS.

## **4 Společenská odpovědnost Skupiny EOS – jsme součástí společnosti**

Jsme přesvědčeni, že vymáhání pohledávek může přinést skutečnou přidanou hodnotu. Naše ambiciózní plány uvádíme do praxe s jasným cílem – „Changing for the better“ pro naše klienty, partnery, dlužníky i pro samotné zaměstnance.

V tomto směru se EOS zaměřuje na čtyři hlavní oblasti činnosti, které jsou v tomto Etickém kodexu zohledněny:

### **Zodpovědné vymáhání: Jak můžeme život plný dluhů změnit k lepšímu?**

K dlužníkům se chováme s respektem a férově, navrhujeme reálné možnosti úhrady dluhu a řešení pohledávek.

### **Společný pokrok: Jak můžeme změnit společnost k lepšímu?**

Přebíráme společenskou zodpovědnost: podporujeme své zaměstnance, jejich diverzitu, inkluzi a prosazujeme vzdělávací aktivity ve společnosti.

**Ochrana životního prostředí: Jak můžeme pomoci životnímu prostředí?**

Cílenými, rychle proveditelnými opatřeními chceme dosáhnout klimatické neutrality do roku 2030.

**Finanční udržitelnost: Jak můžeme zlepšit oblast inkasního trhu?**

Prosazujeme přísné a závazné oborové standardy a zásady etického chování.

**4.1 Práce a pracovní prostředí**

Rozumí se samo sebou, že EOS respektuje všechna příslušná národní pracovní nařízení. Bereme také v úvahu pracovní principy UNGC, které uznávají standardy Mezinárodní organizace práce (ILO). Ve společnosti EOS se snažíme získávat profesionály, přičemž podporujeme příjemné pracovní prostředí, nabízíme spravedlivé odměny, podporujeme různorodost a netolerujeme diskriminaci. Rovněž podporujeme spravedlivou a otevřenou firemní kulturu, kde jsou zpětná vazba, návrhy na zlepšení a osobní rozvoj nejen oceňovány, ale také vyžadovány a podporovány.

Propojení tohoto Etického kodexu s našimi principy (heartbeats) jasně ukazuje, že všechny naše kroky s nimi musí být v souladu. Očekáváme, že všichni budou naplňovat tyto principy a budou usilovat o vzájemné porozumění, zdvořilou spolupráci a zdravé, moderní a podnětné pracovní prostředí, které považujeme za klíčové faktory našeho úspěchu.

To vše zahrnuje:

- Náš závazek podporovat různorodost a rovné zacházení s ohledem na etnický původ, pohlaví, sexuální identitu, náboženství, národní a sociální původ, politické mínění, věk nebo zdravotní handicap.
- Zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- Vytvoření otevřeného, důvěryhodného a příjemného pracovního prostředí.
- Odstranění všech forem nucené/povinné práce nebo dětské práce.

**CODĚLAT**

- Nabízejte spravedlivou odměnu.
- Podporujte různorodost.
- Pokud je to možné, přicházejte s flexibilním řešením pro sloučení práce a rodinného života (např. pružná pracovní doba, práce na cestách, práce z domova atd.).
- Ved'te pomocí důvěry a podporujte konstruktivní řešení chyb.
- Vytvářejte prostor pro inovace, propojte oddělení navzájem.

- Řešte hned a napřímo nepříjemné problémy a konflikty.
- Dávejte a požadujte zpětnou vazbu.
- Vždy dbejte na bezpečnost a ochranu zdraví na pracovišti.

## CO NEDĚLAT

- Nenechávejte pracovní vztahy bez transparentně a srozumitelně stanovených podmínek a závazků v pracovní smlouvě.
- Nenuťte zaměstnance pravidelně pracovat přesčas.
- Nenechávejte si odborné vědomosti, znalosti, nebo důležité informace pro sebe, pokud se nejedná o důvěrné informace
- Nebraňte pracovníkům v právu na svobodu sdružování a neodrazujte je od otevřeného dialogu ohledně sjednávání smluvních podmínek
- Nikoho žádným způsobem neobtěžujte, nešikanujte ani nediskriminujte: např.
  - Nezlehčujte něčí vzhled, sexuální orientaci, náboženství atd.
  - Nemluvte s nikým povýšeně a nezacházejte s ním jako s podřadným. Očekáváme, že všichni zaměstnanci společnosti EOS budou vždy jednat s respektem.
  - Zdržte se jakéhokoli jednání, které poškozuje někoho jiného, jen abyste vypadali lépe. Zejména nešířte lži a nesabotujte práci ostatních.
  - Nikdy nikomu nevyhrožujte, ani jej fyzicky nenapadejte. V EOS platí zásady nulové tolerance, pokud jde o vyhrožování a útoky jakékoli podoby.

## UKAZATELE RIZIKA

- Vysoká fluktuace pracovníků.
- Pravidelné vysoké přesčasové hodiny.
- Nízká úroveň mezd.
- Neschopnost využívat efektivní spolupráci kvůli chybějícím informacím - dvojitá práce.
- Nárůst zdravotních problémů zaměstnanců/sick days.

## 4.2 Životní prostředí

Jako součást skupiny Otto, která se vždy vyjadřovala pro udržitelný rozvoj a odpovědné podnikání, je naší odpovědností trvale rozvíjet EOS jako skupinu se šetrným přístupem k životnímu prostředí. A to přesto, že byste EOS nepovažovali za společnost, která může výrazně ovlivňovat životní prostředí, neboť podstatou našeho podnikání není využívání přírodních zdrojů.

Nicméně jsme přesvědčeni, že největšího dopadu lze dosáhnout zvyšováním obecného povědomí, změnou vlastního chování a koneckonců i tím, že budeme vzorem pro ostatní. Začíná to přemýšlením o drobných dopadech, které mají naše pravidelné návyky, pracovní postupy a každodenní rutina na životní prostředí. A pokračuje tím, že je změníme a zlepšíme tak, aby odpovídaly udržitelnému a vůči životnímu prostředí šetrnému přístupu, například když budeme využívat zdroje střídavě a šetrně.

### CO DĚLAT

- Povzbuzujte zaměstnance, aby používali ekologické dopravní prostředky (např. veřejnou a alternativní dopravu) poskytováním atraktivních pobídek a vytvořením potřebných podmínek.
- Kdekoli je to vhodné, zaměřte se na bezpapírové řešení, a pokud je to nevyhnutelné, využijte papírové produkty šetrné k životnímu prostředí.
- Poskytněte zaměstnancům hardware s dobrým energetickým ratingem účinnosti a zajistěte, aby byla všechna zařízení (servery, počítače, mobily, televize atd.) správně nastavena tak, aby využívala pouze potřebnou energii, (např. pohotovostní režim, dynamické vyvažování zátěže, režim úspory energie, automatické vypínání).

### CO NEDĚLAT

- Nenabízejte jednorázové plastové kelímky, lahve ani příbory.
- Nekupujte žárovky, ale rozhodněte se pro energeticky efektivní řešení, jako jsou LED žárovky.
- Nelétejte, pokud můžete dosáhnout svých cílů pomocí digitálních řešení nebo pokud jsou k dispozici a rozumně dostupné jiné dopravní prostředky s lepším ekologickým dopadem.

### UKAZATELE RIZIKA

- Působení v zemi s nízkou úrovní nebo zdánlivě neexistujícími zákony na ochranu životního prostředí.
- Působení ve společnosti bez povědomí o omezení její ekologické stopy.

### 4.3 Lidská práva

Naše chování je založeno na integritě a souladu se zákony a předpisy a přirozeně také s Všeobecnou deklarací lidských práv. Pokračujeme v tradici, kterou započala naše mateřská společnost Otto, a zavazujeme se jednat v případě jakéhokoli porušení lidských práv vyplývajícího z naší činnosti a chování.

Lidská práva zahrnují občanskou svobodu a politická práva, jakož i snahu o lidskou důstojnost a v neposlední řadě též respekt. Bohužel začlenění těchto základních práv do příslušných národních zákonů nebylo dosaženo či není samozřejmostí v mnoha zemích. Ať už působíme kdekoli, vždy se ujistujeme, že jednáme v souladu s těmito základními lidskými právy. To zahrnuje také naši dobrovolnou snahu pracovat pouze s partnery a klienty, kteří projdou našimi kontrolami KYC (poznej svého klienta) a kde nenalezneme žádné známky porušení lidských práv.

#### CO DĚLAT

- Před uzavřením obchodního partnerství a během následné spolupráce se ujistěte, že partner není zapleten do porušování lidských práv nebo (jiného) trestného jednání. Pokud najdete důkazy, které poukazují na porušení, nebo si nejste jisti, můžete požádat o radu své kolegy z oddělení compliance.
- Při práci v asociacích prosazujte takové standardy na trhu, které zaručují lidská práva.

#### CO NEDĚLAT

- Nepodílejte se a nepřispívejte k jakémukoli porušování lidských práv.
- Nechovejte se k nikomu nespravedlivě nebo neuctivě.

#### UKAZATELE RIZIKA

- Působení v zemi, o které je známo, že nemá problémy s porušováním lidských práv, nebo v zemi, která neratifikovala smlouvy o lidských právech podle Mezinárodního zákona o lidských právech
- Zjištění negativních zpráv nebo článků o potenciálních obchodních partnerech během jejich prověřování nebo během spolupráce s nimi.



## **5 O tomto Etickém kodexu**

### **5.1 V čem je tento Etický kodex vyjímečný?**

Náš Etický kodex je v podstatě živý dokument. Je neustále přezkoumáván a doplňován na základě změn v naší firemní kultuře. Nicméně jeho základní rámec je stálý a jasně definovaný.

Všechny podstatné změny a změny hodnot, které mění rámec, musí být schváleny představenstvem.

Veškeré změny týkající se kroků, jež máme a nemáme dělat, ukazatelů rizika, příkladů, popisů chování lze změnit pouze se souhlasem vedoucího oddělení compliance (CCO).

Naším záměrem je, aby tento Etický kodex byl živým dokumentem, který odráží, jak se my a naše prostředí neustále měníme a přizpůsobujeme. Abychom toho dosáhli, vyzýváme každého zaměstnance ke sdílení svých zkušeností, příběhu a poskytnutí zpětné vazby. Pomozte nám, aby tento Etický kodex byl stále tak aktuální, konzistentní a přitažlivý, jak jen to bude možné.

## 5.2 Proč byste měli pravidelně kontrolovat Etický kodex?

### Naši partneři a klienti chtějí vědět, kdo jsme a jak pracujeme:

Ve společnosti EOS máme vůči sobě velká očekávání. Co je pro nás samozřejmé, však nemusí být tak zřejmé pro naše partnery a klienty (spolupracující klienty/prodejce portfolií pohledávek). Víme, kdo jsme. Trvale se zabýváme podstatou naší spolupráce a tím, co nám dodává sílu. Proto máme jasné etické principy a hodnoty stanovené tímto Etickým kodexem, aby tvořily základ naší činnosti, a tedy i naší firemní kultury. Každý zaměstnanec kdekoli na světě je vázán našimi etickými principy. Tento závazek vůči našim hodnotám ukazuje, jak chceme zvládat stávající i budoucí výzvy.

### Rádi se učíme:

Jeden z principů EOS jasně formuluje, že se rádi učíme. Náš Etický kodex je dynamicky modifikován a vylepšován na základě změn v naší firemní kultuře, nebo nově zařazených příkladech a obsahu. Tento Etický kodex poskytuje:

- příklady jak jednat a jak nejednat,
- příklady situací, kde je být třeba opatrný.

Tento Etický kodex pomáhá zaměstnancům najít vhodné jednání v určitých situacích. Zaměstnanci by si proto měli čas od času, či v případě nejistoty, opětovně projít tento kodex nebo by měli své dotazy konzultovat s příslušným oddělením/kolegou odpovědným za compliance. Zaměstnanci rovněž absolvují pravidelná školení, kde se probírají témata zahrnutá v Etickém kodexu.

### Naši dlužníci chtějí pochopit náš závazek:

Naše poslání „changing for the better“ ukazuje, že se snažíme s našimi dlužníky jednat rovnocenně. Vymáháme pohledávky pro naše klienty, ale zároveň se snažíme najít schůdná řešení pro naše dlužníky a zbavit je tak dluhu. Součástí tohoto Etického kodexu je také závazek jednat s našimi dlužníky s respektem.

## 5.3 Porušení zákona, upozornění na jeho porušení (whistleblowing) a vyšetřování

Etický kodex je závazné shrnutí mnoha příslušných zákonů, postupů, dohod, pokynů a směrnic, které podrobně popisují právní a disciplinární důsledky pro společnost EOS a její zaměstnance a další zúčastněné strany.

V případě jakýchkoliv pochybností čerpejte informace z příslušných zdrojů a směrnic nebo se obraťte na oddělení compliance, aby se předešlo porušením zásad či možným právním důsledkům pro společnost EOS a zaměstnance jako takové.

### Odhalení možných porušení

Možné rizikové ukazatele potencionálního nedodržení jsou součástí tohoto Etického kodexu a lze je nalézt pod každým tématem.

Navíc se snažíme být dobře informováni a vždy dobře využít své schopnosti kritického myšlení. Pokud se nám něco zdá zvláštní či neobvyklé, vždy se snažíme najít řešení a neignorovat to. Kdykoliv můžeme situaci účelně prověřit, učiníme tak. Pokud však existuje osobní riziko, předáme podnět nadřízenému nebo zodpovědné osobě řešící compliance. Podezřelé osoby nekonfrontujeme sami, ale vždy zapojíme do řešení dané situace další odpovědné osoby.

### **Jednání v případě podezření na porušení zákona - whistleblowing**

Existuje několik způsobů, jak interně oznámit zjištění nekalých praktik, aby naši specialisté mohli případ prošetřit, najít důvody porušení a odpovídajícím způsobem upravit naše postupy.

Rozhodnutí, zda případ nahlásit místně nebo centrále, musí učinit osoba, která se o situaci dozvěděla, protože tato osoba může nejlépe určit, jaký kontakt je pro daný případ nejvhodnější.

Aby se situace mohla řešit co nejrychleji, je potřeba okamžitě upozornit na případné zneužití a porušení předpisů vyšetřovací tým EOS prostřednictvím následujících kontaktů v EOS nebo Otto Group:

**Důvěrná oznámení** prostřednictvím oddělení EOS Corporate Compliance:

[compliance@eos-solutions.com](mailto:compliance@eos-solutions.com)

[Compliance @ EOS – "Let's talk!"](#)

Jména nebo jiné podrobnosti zúčastněných stran mohou být identifikovatelné, ale nebudou zveřejněny.

**Anonymní oznámení** (pro zaměstnance a externí partnery) je možné prostřednictvím

### **Otto Group Whistleblowing System "Speak Up"**

nebo

**Otto Group Ombudsman:**

[dr-buchert@dr-buchert.de](mailto:dr-buchert@dr-buchert.de)

Tel.: +49 (0)69-710 33 33 0

+49 (0)6105-92 13 55

### **Řešení oznámení a vyšetřování**

Pokud se potenciální pochybení týká jednatelů, manažerů nebo výsledná škoda překročí částku 10 000 EUR, je nutné co nejrychleji zapojit oddělení EOS Corporate Compliance.

Tým vyšetřovatelů EOS důkladně prošetří všechny potenciální klienty nahlášené prostřednictvím sítě whistleblowing nebo jakýmkoliv jiným způsobem. Kromě toho jsou nezákonná jednání postoupena úřadům. Rozhodnutí, zda má být případ řešen interně prostřednictvím vyšetřovacího týmu nebo předán příslušným orgánům, závisí na konkrétní situaci.